特集 3

信頼性の高い製品/サービスの提供

1994年に主要な事業部(※1)がISO9001「品質マネジメントシステム」を導入し、「お客様満足度の向上」の実現に向け、製品ライフサイクル全体での品質改善に取り組んできました。2013年度には、信頼性の高い製品品質を確実なものとするため、クオリティセンターを立ち上げ、さらなる製品安全への取り組みやEMC試験の充実をすすめ、お客様満足度の向上に向けて取り組んでいます

※1 品質マネジメントシステム取得状況(取得年)
・分析計測事業部(ISO9001:1994年, ISO13485:2011年)
・医用機器事業部(ISO9001:1994年, ISO13485:1994年)
・航空機器事業部(ISO9001:1999年, JISQ9100:1999年)
・産業機械事業部(ISO9001:1998年)
・モノ作りセンター(ISO9001:2000年)
・デバイス部(ISO9001:2005年)

品質管理の方針:製品品質の保証と製造物責任への対応

当社グループが製造・販売する製品について、そのライフサイクルのすべての段階で、お客様の満足を得る品質の提供にたゆまぬ努力をするものとして、全社の品質保証基本方針「製品ライフサイクルの各段階で、国際的にお客様が満足する品質を、全員の努力で提供しよう」を定めて、その実現に向けた様々な活動に取り組んでいます。

さらに、お客様の満足を得るための基本的かつ重要である製品安全性のさらなる向上を目指し、社会的責任を果たすために、全社の製造物責任への基本姿勢を定めています。製品安全性の一層の向上と、製品安全性に関する適切な情報をお客様に提供すること、さらに、事故発生時に適切・迅速な解決を目指すことを定めています。

さらなる製品安全に向けた取り組み

お客様満足度の向上において、製品の安全性は特に重視すべき点です。2014年度には、島津グループ全体を対象とする製品安全基本方針を新たに制定し、グループ一丸となってお客様の安全と信頼を最優先に行動することを宣言しています。その行動指針は、下記の7項目から構成されています。

1)法令の順守、2)安全設計の実施、3)誤使用の予防、4)製品のライフサイクル全般における製品安全の確保、5)製品安全に関わる情報開示、6)製品事故発生時の対応、7)品質保証体制の改善

製品安全基本方針に沿った具体的な活動として、お客様による様々な使用方法を想定し、安全を確保できる基本的な設計がなされているかを確認する「リスクアセスメント」をお客様目線で実施しています。そして、温湿度の変化や輸送中の衝撃があったとしても機能に支障をきたさず、お客様のもとで「確実」に「安全」に動作し続けることを耐久性試験や環境試験で検証しています。また、お客様に製品を安心してお使いいただけるよう、正しい使い方や役立つ注意情報を、独自に開発した取扱説明書の制作システムにより取扱説明書に記載するよう定めています。

グローバル化への対応強化として、製品を輸送中に落下や衝撃があったとしても、安全な包装設計になっているかを確認するための落下試験装置を導入しました。

詳しくはWEBへ
クオリティセンターについて http://www.shimadzu.co.jp/csr/2014_f2.html
その他品質管理の取り組み http://www.shimadzu.co.jp/csr/social/products.html

EMCセンターが国際規格ISO/IEC17025に準拠したEMC試験所に認定 さらにテュフ ラインランド ジャパンの任命サイトに登録

当社が販売する製品に限らず、私たちの身の回りにあるほとんどの製品は電気で動いています。そしてこれらの製品は、多少なりとも電気的ノイズを出していて、電源ケーブルを通して、または、空中を電波として飛んで装置の外に出て行きます。もしも、外に出る電気ノイズの量が多いと、時には、周りに置かれた装置を誤動作させる場合があります。このような誤動作を起こさないように、製品には、できるだけノイズを出さないことが求められます。また一方では、ノイズを受けても誤動作しない製品を作ることが求められます。これらの両方を満足することをEMC（電磁環境適合性、電磁両立性）といいます。

EMC測定を行うには、外部からの電気的ノイズの影響を受けない場所、例えば、携帯電話やテレビ放送などの電波が入ってこないように作られた部屋で行う必要があり、このような部屋のことを電波暗室といいます。クオリティセンターの中には、大小合わせて3つの電波暗室があり、EMC測定を行う専門部署（EMCセンター）が運営しています。

正確なEMC測定を行うには、先に書いた電波暗室を始めとした測定設備を持っていること、測定や管理の手順がきちんと決まっていること、そして、測定者に技量があることが必要です。これらを公的な立場から客観的に評価してもらうために、EMCセンターは国際規格ISO/IEC17025に準拠したEMC試験所認定を2014年8月に取得しました。これによりEMCセンターで作成した試験報告書は、日本のみならず世界で認められた報告書として扱われています。さらには、同年11月に国際的第三者機関であるテュフ ラインランド ジャパン（TRJ）の任命サイトとして登録されたことにより、信用力の高い試験所として、島津製品の信頼性を担保しています。

試験所
認定証
認定番号 RTL03960
機関名称：株式会社 島津製作所 EMC センター
所在地：京都府京都市中京区西ノ京桑原町1
貴機関は本協会の下記の基準に適合していることが認められましたので、ここに試験所として認定します。
適用基準：JIS Q 17025:2005 (ISO/IEC 17025:2005)
認定範囲：電気試験（附属書による。）
事業所：附属書による。
有効期限：2018年8月31日
この認定は貴機関が認定範囲において ISO/IEC 17025:2005 の技術的能力要求事項およびマネジメントシステム要求事項を満たしていることを証明するものです。ISO/IEC 17025:2005 のマネジメントシステム要求事項は ISO 9001:2008 の原則を満たし、その関連する要求事項に沿ったものです。
初回認定日　2014年8月12日
公益財団法人 日本適合性認定協会
理事長　久米均
試験所認定委員会 委員長　小田哲治
管理番号：RTL03960-20140812

ステークホルダーからの声

テュフ ラインランド
ジャパン株式会社
製品部 医療機器課　村山 剛 様

テュフ ラインランド ジャパン株式会社（TÜV Rheinland Japan Ltd.：TRJ）は第三者認証機関として、島津様の医用機器製品のEMC試験を行ってきました。島津様はこのほどTRJのEMC任命ラボとなられましたが、それ以前は島津様からEMC規格適合試験の依頼を受けても、測定機器、電波暗室や試験員の確保ができず、島津様のご希望日程に合わせて試験を行うことが難しいことがありました。これからはTRJで作成したテストプランに基づき島津EMCセンター様にて試験を行うことが可能になりましたので、従来と同じ評価尺度のまま、島津様の開発日程を遅らせること無く、試験が実施できます。このことは島津様にとっても、TRJにとっても、また新製品の発売を心待ちにされているユーザ様にとっても望ましい形であると考えます。

島津様の製品には必ずしもTRJの認証を必要とされないものもありますが、そのような製品に対してもTRJの品質に対する考え方を取り入れていただき、品質向上策の1つとしてお役に立てれば幸いです。また、お客様が製品を選択する際の1つの指標として、今後もTÜV認証製品が拡大して行くことを期待いたします。

お客様満足度の向上

お客様本位の視点で当社グループの製品、システム、サービスのクオリティを向上させるために、お客様の声を聞く「CS調査」を定期的に実施しています。

お客様からいただいた貴重なご意見・ご要望は関係者で共有し、お客様の満足度向上につながるように改善活動を実施しています。

また、コールセンターを設置して、随時お客様からのご意見やご要望などをいただき、迅速に対応していく体制を構築しています。